

Love, Bonito

Augmentation du chiffre
d'affaires en ligne
de 15 % après 6 mois
d'utilisation d'Emarsys

En offrant une personnalisation omnicanale centrée sur le client, Love, Bonito a constaté :

+67 %

de leads
convertis en
nouveaux
acheteurs

+18 %

d'achats
récurrents

5 x

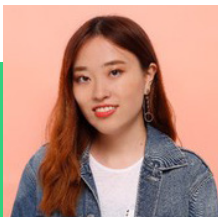
plus de
dépenses des
clients actifs

+32 %

du panier
moyen

+6 %

de clients
en phase
de churn
reconquis



“

Emarsys nous a permis d'automatiser des parcours clients personnalisés sur les canaux e-mail, Internet et payant. La fonction automatisation a amélioré nos tests A/B déjà rigoureux, entraînant une hausse de 15 % sur ces parcours. Par ailleurs, la fonction recommandation de produits d'Emarsys est très efficace pour générer des recommandations personnalisées pour nos visiteurs en ligne, ce qui se traduit par un taux de conversion triplé pour les recommandations émises par Emarsys. Nous avons hâte de voir comment Emarsys peut nous aider à améliorer les résultats de nos initiatives omnicanales en 2020. »

Isabella Zhou, Head of Growth, Love, Bonito

L'entreprise

Love, Bonito a commencé comme un blog/boutique en ligne et a révolutionné l'expérience de shopping en ligne et Offline des femmes. Comptant 15 magasins dans des pays d'Asie du Sud-Est, la marque propose une personnalisation omnicanale tout en augmentant l'acquisition et la rétention.

Le résultat

- Amélioration de l'acquisition client en augmentant la conversion de leads et en optimisant le rendement des dépenses publicitaires.
- Amélioration de la rétention en augmentant la fréquence des achats et le panier moyen des clients existants.

Le défi

- L'activation des logiciels d'e-mail basiques prenait trop de temps et de ressources sur leur ancienne plateforme.
- L'organisation en silos et le manque d'intégration de la pile technologique affectaient l'expérience client et compliquaient la personnalisation des communications numériques à chaque étape du cycle de vie.
- Lacunes dans les analyses client et marketing pour prendre des décisions stratégiques menant à de meilleurs résultats business.
- Inaptitude à personnaliser les communications sur les points de contact client clés (> 60 % des clients rencontrent 4 points de contact ou plus de Love, Bonito avant d'acheter).
- Nécessité d'une seule plateforme pour soutenir l'adaptabilité et les objectifs de croissance futurs dans le secteur du Retail.

La solution

Grâce à une mise en œuvre rapide après avoir choisi Emarsys, Love, Bonito a pu accélérer ses résultats business et optimiser ses objectifs d'acquisition et de rétention en :

- Supprimant les silos organisationnels et en réduisant le coût total entièrement intégrée dans la plateforme d'engagement client, la personnalisation, l'automatisation et les analyses d'Emarsys.
- Offrant une personnalisation omnicanale centrée sur le client en proposant les bonnes recommandations de produits à la bonne personne par e-mail et sur le site Internet.
- Personnalisant les publicités Facebook et Instagram pour des segments cibles par le biais de recommandations de produits entraînant la conversion de leads.
- Optimisant et améliorant leur ROAS de 60 % grâce à la suppression d'audiences et la personnalisation de recommandations de produits sur les points de contact client pertinents qui entraînent la conversion.
- Le site Internet Love, Bonito et les recommandations web générées par Emarsys sont présentés sur des iPads en magasin pour homogénéiser les expériences web et les recommandations en ligne.
- En utilisant des applications collaboratives et façonnées pour l'e-commerce présentes sur la plateforme (comme la conversion de leads en nouveaux acheteurs et la reconquête de clients en phase de churn), l'équipe marketing de Love, Bonito a rapidement harmonisé ses objectifs business et ses stratégies d'engagement client pour parvenir à augmenter son chiffre d'affaires en ligne de 15 % en six mois.

